

**ОБЩИ УСЛОВИЯ  
ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АУДИО-ВИЗУАЛНАТА  
МЕДИЙНА УСЛУГА ПО ЗАЯВКА "VOYO",  
ПРЕДОСТАВЯНА ОТ  
"БТВ МЕДИА ГРУП" ЕАД –  
ПРЕДНАЗНАЧЕНА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИ  
ИЗВЪН ТЕРИТОРИЯТА НА РЕПУБЛИКА  
БЪЛГАРИЯ**

**I. Общи положения**

Чл. 1. (1) С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между "БТВ Медиа Груп" ЕАД, вписано в търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 130081393, със седалище и адрес на управление: гр. София, пл. „България“ № 1, Административна сграда на НДК (наричано по-долу „Доставчик“) и потребителите на аудио-визуалната медийна услуга по заявка "VOYO", предоставяна от Доставчика и предназначена за потребители извън територията на Република България (наричана по-долу „услугата“).

(2) Услугата осигурява възможност на потребителите за достъп до каталог от аудио-визуални произведения – програми, филми, сериали, предавания и друго видео съдържание, определено от Доставчика, по начин, позволяващ този достъп да бъде осъществяван от място и по време, индивидуално избрани от всеки от тях.

(3) По смисъла на настоящите Общи условия "потребител" означава физическо лице, което ползва услугата единствено за лично ползване и на територията на цял свят, извън Република България.

(4) Услугата ще се предоставя от Доставчика до 31.10.2022 г., включително, като от 01.11.2022 г. предоставянето на услугата се прекратява.

**II. Характеристики на услугата**

Чл. 2. (1) Услугата се предоставя от Доставчика посредством интернет видео портала „VOYO“, достъпен на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

(2) Достъп на потребителите до услугата може да бъде осигурен и по други начини, извън посочения в ал. 1, при наличие на възможност на Доставчика за такова предоставяне. При осигуряване на допълнителен начин за ползване на услугата от потребителите, информация за това се публикува на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS  
FOR RELATIONS WITH  
THE USERS OF  
THE AUDIO-VISUAL MEDIA SERVICE  
ON DEMAND VOYO,  
PROVIDED BY BTV MEDIA GROUP EAD – INTENDED  
FOR USERS OUTSIDE THE TERRITORY OF  
REPUBLIC OF BULGARIA**

**I. General provisions**

Art. 1. (1) These General Terms and Conditions shall govern the relations between BTV Media Group EAD, entered in the Commercial Register of the Registry Agency under UIC 130081393, with seat and address of management: Sofia, 1 Bulgaria Sq., Administrative Building of the National Palace of Culture (hereinafter referred to as "Provider") and the users of the audio-visual media service on demand "VOYO", provided by the Provider and intended for users outside the territory of Republic of Bulgaria (hereinafter referred to as "the service").

(2) The Service shall enable users to access a catalog of audiovisual works - programs, films, serials, broadcasts and other video content specified by the Provider in a manner allowing such access to be performed by a place and at a time individually chosen by each of them.

(3) For the purposes of these General Terms and Conditions, "user" means a natural person who uses the service solely for personal use and on the territory of the whole world outside the Republic of Bulgaria.

(4) The service shall be provided by the Provider until 31.10.2022, including, and as of 01.11.2022 the provision of the service shall be terminated.

**II. Characteristics of the service**

Art. 2. (1) The service is provided by the Provider through the online video portal VOYO, accessible at the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

(2) Users' access to the service may be provided in other ways than the one specified in para. 1, if the Provider is able to ensure such provision. When providing an additional way of using the service by users, information about this shall be published on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

(3) Audiovisual works (hereinafter referred to as "titles") included in the service catalog selected by the Provider may be viewed at a time chosen by the users, at their personal request.

(3) Аудио-визуалните произведения (наричани по-долу „заглавия“), включени в каталога на услугата, подбран от Доставчика, могат да бъдат гледани в избран от потребителите момент, по тяхна лична заявка.

(4) Услугата се предоставя за ползване от потребителите за период на достъп и срещу заплащане на такса, определени от Доставчика по продължителност и размер.

(5) Достъпът до заглавията, който потребителите получават, се изразява във възможност за многократно гледане, включително стартиране, спиране и превъртане на съответните заглавия в рамките на периода на достъп.

(6) Услугата предоставя възможност на потребителите за достъп до съответните заглавия единствено за лично ползване и на територията на цял свят, извън територията на Република България. При условие че потребител ползва услугата от държава членка на Европейския съюз, която е негова държава на пребиваване по смисъла на Регламент (ЕС) № 2017/1128, когато потребителят временно се намира на територията на Република България, той има възможност да ползва услугата и на територията на Република България, в качеството ѝ на държава членка на Европейския съюз, на територията на тази държава членка. Съгласно регламента „временно“ означава, че определено лице се намира в държава членка, различна от неговата държава членка на пребиваване, за ограничен срок. За целите на предоставянето на достъп до услугата, когато потребителят временно се намира в Република България, Доставчикът извършва проверка на държавата членка на пребиваване съгласно Регламент (ЕС) 2017/1128 на Европейския парламент и на Съвета от 14 юни 2017 година за трансграничната преносимост на услугите за онлайн съдържание в рамките на вътрешния пазар („Регламент (ЕС) № 2017/1128“).

(7) Услугата не предоставя възможност за записване на включените в каталога заглавия (копиране, download или други подобни способности за съхранение на съдържанието).

Чл. 3. Услугата се предлага на потребителите от Доставчика в следната разновидност: достъп при индивидуално поискване до всички заглавия, включени в каталог от заглавия, подбран от Доставчика (SVOD - Subscription Video on Demand), наричан по-долу „абонаментен достъп“.

### III. Условия за ползване на услугата

(4) The service is provided for use by the users for a period of access and against payment of a fee, both determined by the Provider in terms of duration and amount.

(5) The access to the titles that users receive consists of the possibility for multiple viewings, including starting, stopping and rewinding the respective titles within the access period.

(6) The service shall allow users to access the respective titles only for personal use and on the territory of the whole world, outside the territory of the Republic of Bulgaria. In the event that a user uses the service in a member state of the European Union, which is its Member State of residence within the meaning of Regulation (EC) No. 2017/1128 and when that user is temporarily on the territory of the Republic of Bulgaria it shall have the possibility to use the service on the territory of Republic of Bulgaria in its capacity of a Member State of the European Union within the territory of that Member State. According to the regulation, "temporary" means that a person is in a Member State other than his/her Member State of residence for a limited period of time. For the purpose of providing access to the service when the user is temporarily in another Member State, the Provider shall carry out a check on the Member State of residence pursuant to Regulation (EU) 2017/1128 of the European Parliament and of the Council of June 14, 2017, on the cross-border portability of services for online content within the internal market (Regulation (EU) No. 2017/1128).

(7) The service does not provide the ability to record the titles included in the catalog (copying, downloading or other similar means of storing content).

Art. 3. The service is offered to the users by the Provider in the following type: access upon individual request to all titles included in a catalog of titles selected by the Provider (SVOD - Subscription Video on Demand), hereinafter referred to as "subscription access".

### III. Terms of Service

Art. 4. (1) The provision of the service is based on an informal contract under general terms and conditions concluded between the Provider and the respective user. The contract shall enter into effect from the moment of acceptance of the present General Terms and Conditions by the user in accordance with Art. 28, para. 2.

Чл. 4. (1) Предоставянето на услугата се извършва на основание неформален договор при общи условия, сключен между Доставчика и съответния потребител. Договорът влиза в сила от момента на приемането на настоящите Общи условия от потребителя съгласно чл. 28, ал. 2.

(2) Договорът по ал. 1 е договор за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, по смисъла на Закона за защита на потребителите. Чрез поставяне на отметка на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) преди заплащането на такса за ползване на услугата, потребителите дават изричното си съгласие изпълнението на услугата да започне след заплащането на такса за ползване и съгласно предвиденото в настоящите Общи условия, преди изтичане срока за упражняване правото на отказ от договора и потвърждават че знаят, че по този начин ще загубят правото си на отказ от договора, по смисъла на Закона за защита на потребителите.

Чл. 5. (1) Потребител, желаещ да ползва услугата, следва да се регистрира на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) до 30.04.2022 г. Считано от 01.05.2022 г. регистрацията не е възможна.

(2) За осъществяване на регистрацията по ал. 1 потребителят предоставя следните данни: потребителско име и адрес на електронна поща, като за данъчни цели е необходимо да предостави и данни за име, фамилия и адрес на ползване на услугата.

(3) При регистрацията по ал. 1, Доставчикът изисква от потребителите да декларират на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg), че са навършили 18 г. Доставчикът не допуска съзнателно регистрацията за ползване на услугата от потребители под 18 г. Ако упражняващия родителски права родител или настойника на лице под 14 г. знае, че то има регистрацията за ползване на услугата и е предоставило свои лични данни, той трябва незабавно да информира Доставчика, и дали е съгласен или не, като в последния случай регистрацията автоматично се прекратява. Ако Доставчикът установи, че лице под 14 г. е предоставило свои лични данни, данните ще бъдат унищожени, освен ако упражняващия родителски права родител или настойника на малолетното лице е дал изрично съгласие Доставчикът да обработва личните данни на детето за регистрацията и ползване на услугата.

(2) The contract under para. 1 is a contract for provision of digital content, which is not delivered on a material medium, within the meaning of the Consumer Protection Act. By clicking a checkbox on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) before the payment of a fee for the service use, the users give their explicit consent for the start of the service provision after paying the fee and as provided in the present General Terms and Conditions, before the expiration of the term for exercising the right of withdrawal from the contract and confirm that they know that in this way they will lose the right of withdrawal from the contract within the meaning of the Consumer Protection Act.

Art. 5. (1) A user wishing to use the service should register at the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) until 30.04.2022. As of 01.05.2022 registration is not possible.

(2) For making the registration under para. 1 the user provides the following data: username and e-mail address and for tax purposes it is necessary to provide also names and address of service use.

(3) Upon registration under para. 1, the Provider requires users to declare on [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) that they are 18 years old, or older. The Provider does not knowingly allow registration for using the service by users under 18 years of age. If the legally entitled parent or guardian of a person under 14 years of age knows that that person has a registration for the service and has provided his/her own personal data, the parent or guardian must immediately inform the Provider about whether or not the parent or guardian agrees with the registration, and in case of the latter, the registration is automatically terminated. If the Provider determines that a person under 14 has provided their personal data, the data will be destroyed unless the legally entitled parent or guardian has explicitly given the Provider the right to process the child's personal data for registration and use of the service.

(4) For the purposes of determining the Member State of residence of the user, the Provider shall have the right to ask the user for information in accordance with Art. 5 para. 1 and 2 of Regulation (EC) No. 2017/1128.

(5) If the Provider has reasonable doubts about the user's Member State of residence during the use of the service, the Provider may repeat the verification of the Member State of residence of the user only by checking an Internet Protocol address (IP address) of the Member State in which the user receives access to the service. Data obtained through the means of verification used is collected only in binary format.

(4) С цел определяне на държавата членка на пребиваване на потребителя, Доставчикът има право да поиска от потребителя информация в съответствие с член 5, параграфи 1 и 2 от Регламент (ЕС) № 2017/1128.

(5) Ако Доставчикът има основателни съмнения относно държавата членка на пребиваване на потребителя по време на ползването на услугата, той може да повтори проверката на държавата членка на пребиваване на потребителя, само чрез проверка на адрес по интернет протокол (IP адрес) с цел определяне на държавата членка, в която потребителят получава достъп до услугата. Данните, получени чрез използваното средство за проверка, се събират само в двоичен формат.

(6) В случай че установи, че държавата членка на пребиваване на потребителя, по смисъла на Регламент (ЕС) № 2017/1128, не е държава членка на Европейския съюз, Доставчикът има право да ограничи ползването на услугата от потребителя на територията на Република България.

Чл. 6. (1) С оглед ползване на услугата, Доставчикът създава отделен потребителски профил на всеки потребител, регистрирал се съгласно чл. 5.

(2) Потребителят може да ползва услугата единствено чрез потребителския си профил.

(3) В потребителския профил на всеки потребител се съдържа най-малко следната информация:

1. избран от потребителя период на достъп за ползване на услугата (ако Доставчикът е определил повече от един възможен период на достъп до услугата);
2. текущ статус на абонамента;
3. определен от Доставчика брой устройства, позволяващи ползване на услугата.

Чл. 7. (1) Заглавията, включени в каталога на услугата, са защитени от неразрешено използване посредством технологията DRM (digital-rights-management). Изборът на DRM технология е по преценка на Доставчика и би могла да е различна за различните операционни системи и устройства в зависимост от изискванията на производителите и техническите възможности на софтуера им. Част от заглавията, включени в каталога на услугата, могат да бъдат защитени от неразрешено използване посредством технология, която изисква предварителна инсталация на специално приложение (plug-in) на устройството, от което потребителят ще ползва услугата.

(6) If the Provider establishes that the Member State of residence of the respective user within the meaning of Regulation (EC) No 2017/1128 is not a Member State of the European Union, the Provider shall have the right to limit the use of the service by the user on the territory of the Republic of Bulgaria.

Art. 6. (1) For the purpose of using the service, the Provider shall create a separate profile for each user registered under Art. 5.

(2) The user can use the service only through its user's profile.

(3) The user's profile of each user shall contain at least the following information:

1. the access period for use of the service selected by the user (if the Provider has determined more than one possible access period for the use of the service);
2. current status of the subscription access;
3. a number of devices, determined by the Provider, allowing the use of the service.

Art. 7. (1) The titles included in the service catalog are protected against unauthorized use by DRM (digital-rights-management) technology. The choice of DRM technology is at the discretion of the Provider and could be different for the different operating systems and devices depending on the requirements of the manufacturers and the technical capabilities of their software. Some of the titles included in the service catalog may be protected against unauthorized use by a technology, which requires pre-installation of a specialized application (plug-in) on the device from which the user will use the service.

(2) The service may be used only in the presence of constant internet connection of the respective user device through which the service is used. In view of the undisturbed watching of the titles a stable internet connection with a download speed of at least 5 mbps is required.

(3) The service is available on a wide range of platforms and devices that are constantly changing according to the development of technology (technologies), market requirements and technological capabilities of the Provider or its partners. The main devices for using the service are: a personal computer, laptop, and notebook - each of them with operating system Windows 7 or newer version and macbook with operating system macOS 10.10.3 or newer version. It is recommended to use the Google Chrome browser, as the Provider does not guarantee the optimal functioning of the service of other browsers.

(2) Услугата може да бъде използвана единствено при наличие на постоянна интернет свързаност на съответното устройство на потребителя, чрез което услугата се ползва, като с оглед необезпокояваното гледане на заглавията е необходима стабилна интернет връзка със скорост на сваляне мин. 5 mbps.

(3) Услугата е достъпна на широка гама платформи и устройства, които постоянно се променят спрямо развитието на технологията (технологиите), изискванията на пазара и технологичните възможности на Доставчика или неговите партньори. Основни устройства за използване на услугата са: персонален компютър, лаптоп, ноутбук – всеки от тях с операционна система Windows 7 или по-нова версия и макбук с операционна система macOS 10.10.3 или по-нова версия. Препоръчва се използването на браузър Google Chrome, като Доставчикът не гарантира оптималното функциониране на услугата на останалите браузъри.

(4) Информация за устройствата и операционните системи, чрез които услугата може да се ползва от потребителите, както и за броя на устройствата, от който даден потребител може едновременно да ползва услугата, се публикува на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) и се актуализира при промяна.

Чл. 8. (1) Услугата предоставя възможност за достъп до заглавие/заглавия, включени в каталог, избран от Доставчика, в избран от потребителя момент в рамките на периода на достъп. Услугата се предоставя при условията на streaming (постоянна интернет свързаност на устройството, чрез което се ползва услугата).

(2) При ползване на услугата копие на заглавията не се запазва в паметта на устройството, чрез което се осъществява достъпът (услугата не предоставя възможност за download).

Чл. 9. (1) Активирането на услугата се осъществява в срок до 1 час, след като Доставчикът е получил съгласно чл. 11, ал. 2 заплатената от потребителя такса за ползване на услугата.

(2) Сроковете на периодите на достъп за ползване на услугата се определят от Доставчика и се посочват на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg). В случай че определените периоди на достъп са повече от един, периодът на достъп за ползване на услугата се избира от потребителя измежду посочените възможности.

(4) Information about the devices and the operating systems through which the service can be used by the users as well as the number of devices from which a user can simultaneously use the service is published on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) and updated in case of change.

Art. 8. (1) The Service provides access to title/titles included in a catalog selected by the Provider at a time selected by the user within the access period. The service is provided via streaming (constant Internet connectivity of the device through which the service is used).

(2) When using the service, a copy of the titles shall not be stored in the memory of the device through which access is made (the service does not provide for downloading).

Art. 9. (1) The activation of the service shall take place within 1 hour after the Provider has received according to Art. 11, para. 2 the fee paid by the user for the use of the service.

(2) The terms of the access periods for use of the service shall be determined by the Provider and shall be indicated on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg). In the event that the specified access periods are more than one, the period for using the service is selected by the user from among the listed options.

(3) The chosen access period shall start from the activation of the service under par. 1.

(4) The type of the service and the period of access for its use, chosen by the user, shall be indicated in the user's profile when creating the registration under Art. 5. Subsequently, the user can change its choice according to the options listed on [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg). The change of access period is applied after the expiration of the already paid access period.

#### IV. Financial terms and conditions

Art. 10. (1) The users of the service are required to pay a subscription fee in the amount indicated in the Tariff of the Provider, which determines the subscription fees due by users for using subscription access to all titles during the different access periods. Considering the termination of the provision of the service as of 01.11.2022, subscription fees may be paid until 30.04.2022, inclusive.

(2) The amount of the subscription fee depends on the user's chosen period of access (subscription period) specified in its user's profile.

(3) Избраният период на достъп започва да тече от активирането на услугата съгласно ал. 1.

(4) Периодът на достъп за ползването на услугата, избран от потребителя, се указва в потребителския му профил при извършване на регистрацията по чл. 5. Впоследствие, потребителят може да променя своя избор според посочените на [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) възможности. Промяната на периода на достъп се прилага след изтичането на вече заплатения период на достъп.

#### IV. Финансови условия

Чл. 10. (1) Потребителите на услугата дължат заплащане на абонаментна такса в размер, посочен в Тарифата на Доставчика, определяща абонаментните такси, дължими от потребителите за ползване на абонаментен достъп до всички заглавия през отделните периоди на достъп. С оглед прекратяване предоставянето на услугата от 01.11.2022 г., абонаментни такси могат да се заплащат до 30.04.2022 г., включително.

(2) Размерът на абонаментната такса зависи от избория от потребителя период на достъп (абонаментен период), посочен в потребителския му профил.

(3) До 30.04.2022 г., включително, таксите за абонаментен достъп подлежат на заплащане извън територията на Република България посредством един от следните начини:

1. с дебитна или кредитна карта VISA, VISA Electron, MasterCard или Maestro (издадена извън Република България) или с дебитна или кредитна карта (издадена на територията на Република България, само и единствено от Първа Инвестиционна Банка АД - FIBANK), посредством регистрация на интернет страницата <http://mdpay.fibank.bg> - съобразно условията, предвидени на посочената интернет страница и при спазване на правилата, посочени по-долу в алинеи от 4 до 9 на настоящия член;

2. с дебитна или кредитна карта VISA, VISA Electron, MasterCard или Maestro, посредством регистрация в системата PayPal - съобразно условията за извършване на плащания чрез PayPal, достъпни на [www.paypal.com](http://www.paypal.com) и при спазване на правилата, посочени по-долу в алинеи от 4 до 9 на настоящия член.

(4) При регистрация на дебитна/кредитна карта съгласно ал. 3, потребителят заявява своето съгласие за заплащане на такси за абонаментен достъп до всички заглавия чрез автоматично удържане на съответната

(3) Until 30.04.2022, inclusive, the subscription fees shall be paid outside the territory of the Republic of Bulgaria in one of the following ways:

1. with a VISA, VISA Electron, MasterCard or Maestro debit or credit card (issued outside Republic of Bulgaria) or with a debit or credit card (issued on the territory of Republic of Bulgaria solely by First Investment Bank AD – FIBANK), through registration on the website <http://mdpay.fibank.bg> - under the terms and conditions set out on that website and subject to the rules set out below in paragraphs 4 to 9 of this Article;

2. with a VISA, VISA Electron, MasterCard or Maestro debit or credit card through the system of PayPal – under the payment conditions via PayPal available at [www.paypal.com](http://www.paypal.com) and subject to the rules set out below in paragraphs 4 to 9 of this Article.

(4) Upon registration of a debit/credit card according to para. 3, item 3 or item 4, the user declares his/her consent to the payment of subscription fees for all titles by automatically deducting the respective subscription fee from the registered debit/credit card.

(5) Upon registration of debit/credit card according to para. 3, item 1, the bank shall validate the registered card, for which a one-time fee for authorisation shall be deducted at an amount applicable in the territory on which the card registration is made.

(6) The debit/credit card data under para. 3, through which subscriptions are paid, shall be indicated by the user upon registration on the relevant website (<https://mdpay.fibank.bg> or [www.paypal.com](http://www.paypal.com)) and may be changed by the user at any time. Valid data shall be considered at the time of payment of the relevant fee. The Provider does not have and does not store any data on the cards registered by users under para. 3 of this Article.

(7) Upon the expiration of the current subscription period from the registered debit/credit card under para. 3 a subscription fee is automatically deducted for a subsequent subscription period with the same length as the expired one according to the data specified in the user's profile. The rule under the previous sentence does not apply if up to 3 (three) hours before the expiration of the current paid subscription period, an user expresses, in accordance with the instructions on the [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) website, the

абонаментна такса от регистрираната дебитна/кредитна карта.

(5) При регистрация на дебитна/кредитна карта съгласно ал. 3, т. 1, от страна на банката се извършва валидация на регистрираната карта, като за целта от картата се удържа еднократна такса за авторизация в размер, приложим за територията, в която се извършва регистрацията на картата.

(6) Данните на дебитната/кредитна карта по ал. 3, чрез която се извършват плащания на абонаментни такси, се посочват от потребителя при регистрацията му на съответната интернет страница (<https://mdpay.fibank.bg> или [www.paypal.com](http://www.paypal.com)) и могат да бъдат променяни от него по всяко време. За валидни се считат данните, посочени към момента на заплащане на съответната такса. Доставчикът не разполага с и не съхранява каквито и да било данни за картите, регистрирани от потребителите съгласно ал. 3 на настоящия член.

(7) С изтичането на текущия абонаментен период, от регистрираната дебитна/кредитна карта по ал. 3 се удържа автоматично абонаментна такса за следващ абонаментен период със същата продължителност като изтеклият според данните, указани в потребителския профил. Правилото по предходното изречение не се прилага, ако до 3 (три) часа преди изтичането на текущия платен абонаментен период, даден потребител изрази, по указания на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) начин, желанието си да не бъде извършено посоченото удържане на абонаментна такса. В този случай и при условие, че потребителят не е заплатил по друг начин такса за ползване на услугата за следващ период на достъп, предоставянето на услугата се прекратява с изтичането на текущия платен абонаментен период. С оглед прекратяване предоставянето на услугата от 01.11.2022 г., от 01.05.2022 г. възможността за автоматично удържане на абонаментна такса съгласно настоящата алинея се преустановява, като след тази дата предоставянето на услугата се прекратява с изтичане на текущия платен абонаментен период.

(8) В случай че автоматичното удържане на такса за следващ абонаментен период съгласно ал. 7, изр. първо се окаже невъзможно поради каквато и да е причина (напр. при недостатъчна наличност по регистрираната дебитна/кредитна карта) и потребителят не е заплатил по друг начин такса за ползване на услугата за следващ период на достъп до 30.04.2022 г., включително, предоставянето на

wish not to have the said fee deduction. In this case, and provided that the user has not otherwise paid for the use of the service for a subsequent access period, the provision of the service shall be terminated upon expiry of the current paid subscription period. Considering the termination of the provision of the service as of 01.11.2022, from 01.05.2022 the possibility for automatic deduction of subscription fee according to this paragraph shall be suspended, and after that date the provision of the service shall be terminated upon expiration of the current paid subscription period.

(8) In case that the automatic deduction of the fee for a next subscription period as per para. 7, first sentence is not possible due to any reason (i.e. in case of insufficient availability on the registered debit/credit card) and the user has not paid in any other way a fee for using the service for next access period until 30.04.2022, the provision of the service shall be terminated with the expiration of the current paid subscription period.

Art. 11. (1) The payment by the users of fees for using the service shall be made in advance, before the beginning of the respective access period.

(2) The payment shall be deemed to have been made after the sums have been deposited in the Provider's bank account.

(3) The Provider has the right to change the amount of the fees due for the use of the service and the applicable amount in the one valid at the time of payment of the respective fee.

(4) In the event that a user wishes to receive an invoice from the Provider for the amounts paid by it for the use of the service, the user should provide the Provider with the following data: for an invoice to an individual – names, PIN (or similar ID number) and permanent address. In case the user does not have a PIN or similar ID number, the user provides data for its date and place of birth. For an invoice to a company – name, registration and tax/VAT number (or similar ID number) and address of management.

(5) In case the Provider ensures a possibility for payment of fees for using the service outside the ways specified in Art. 10, para. 3 above, the Provider shall notify users by posting a message on [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

Art. 12. The Provider may, at its sole discretion, provide as part of its promotional campaigns, a possibility for paying part or the full amount of a fee for using the service through a voucher or a

услугата се прекратява с изтичането на текущия платен абонаментен период.

Чл. 11. (1) Заплащането от потребителите на такси за ползване на услугата се извършва авансово, преди началото на съответния период на достъп.

(2) Плащането се счита извършено след постъпването на сумите по банковата сметка на Доставчика.

(3) Доставчикът има право да променя размера на таксите, дължими за ползване на услугата, като за приложим се счита размерът, действащ към момента на заплащане на съответната такса.

(4) В случай че даден потребител желае да му бъде издадена фактура от Доставчика за заплатените от него суми за ползване на услугата, потребителят следва да предостави следните данни: за издаване на фактура на физическо лице - три имена, ЕГН (или друг подобен идентификационен номер) и постоянен адрес. В случай че потребителят няма ЕГН или друг подобен идентификационен номер, потребителят предоставя данни за дата и място на раждане. За издаване на фактура на юридическо лице – наименование на фирмата, регистрационен и данъчен/ДДС номер и адрес на управление.

(5) При осигуряване на възможност за заплащане на такси за ползване на услугата извън начините, посочени в чл. 10, ал. 3 по-горе, Доставчикът уведомява потребителите с публикуване на съобщение на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

Чл. 12. Доставчикът може по своя преценка да предостави, като част от свои промоционални кампании, възможност за заплащане на част или на пълния размер на дадена такса, дължима за използване на услугата, чрез ваучер или промоционален код за достъп. В такива случаи условията за осъществяване на плащането и използването на предоставения ваучер или промоционален код се определят за конкретната промоция. Доколкото в конкретната промоция не са предвидени специални условия, се прилагат настоящите Общи условия.

Чл. 13. (1) Доставчикът има право да предостави на потребителите, които се регистрират за първи път за ползване на услугата, възможност да ползват услугата в рамките на еднократен 14-дневен тестов период. Тестовият период започва да тече от активирането на услугата, което се

promotional access code. In such cases, the conditions for making the payment and using the provided voucher or promotional code are determined for the particular promotion. To the extent that no special conditions are provided in the specific promotion, these Terms and Conditions apply.

Art. 13. (1) The Provider shall be entitled to provide the users who register for the first time for the use of the service the opportunity to use the service within a single 14-day test period. The test period starts from the activation of the service which is carried out by the users in a moment chosen by them after the registration under Art. 5.

(2) In the event that upon registration under Art. 5 the user has chosen to use subscription access by paying a fee by the method specified in Art. 10, para. 3, item 1, the initial nature of the registration within the meaning of para. 1 shall be assessed in aggregate by the uniqueness of the username registered under Art. 5, and the debit/credit card indicated thereto, registered for the first time on the website <https://mdpay.fibank.bg/>.

(3) In the event that upon registration under Art. 5 the user has chosen to use subscription access by paying a fee by the method specified in Art. 10, para. 3, item 2, the initial nature of the registration within the meaning of para. 1 shall be assessed by the uniqueness of the username specified by the user upon the registration under Art. 5.

(4) Provided that within 3 (three) hours before the end of the test period, a user choosing to use the service by subscription access to all titles by paying a fee by the method specified in Art. 10, para. 3, item 3, there is no express denial of the automatic withholding of a subscription fee for the use of the service in the manner indicated on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) it is assumed that the user agrees to continue to use the service for the subscription period chosen by him specified on his/her profile. The first subscription period starts running from the day the test period expires. In the absence of an express waiver under this paragraph, the Provider shall withhold from the registered debit/credit card of the user a fee corresponding to the subscription period indicated by him/her.

## **V. Rights and obligations of the parties**



осъществява от потребителите в избран от тях момент след регистрацията по чл. 5.

(2) В случай че при регистрацията си по чл. 5 потребителят е избрал да ползва абонаментен достъп чрез заплащане на такса посредством начина, посочен в чл. 10, ал. 3, т. 1, първоначалният характер на регистрацията по смисъла на ал. 1 се преценява съвкупно от уникалността на потребителското име, регистрирано по чл. 5, и посочената към него дебитна/кредитна карта, регистрирана за първи път на интернет страницата <https://mdpay.fibank.bg/>.

(3) В случай че при регистрацията си по чл. 5 потребителят е избрал да ползва абонаментен достъп чрез заплащане на такса посредством начина, посочен в чл. 10, ал. 3, т. 2, първоначалният характер на регистрацията по смисъла на ал. 1 се преценява съобразно уникалността на потребителското име, посочено от потребителя при регистрацията по чл. 5.

(4) При условие че до 3 (три) часа преди изтичането на тестовия период от страна на потребителя не бъде изразен отказ от автоматично удържане на абонаментна такса за ползване на услугата по начина, указан на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) се приема, че същият е съгласен да продължи да ползва услугата за избрания от него абонаментен период, посочен в потребителския му профил. Първият абонаментен период започва да тече от деня на изтичане на тестовия период. При липса на изричен отказ съгласно настоящата алинея, Доставчикът удържа от регистрираната дебитна/кредитна карта на потребителя такса в размер, съответстващ на посочения от него абонаментен период.

#### **V. Права и задължения на страните**

Чл. 14. Доставчикът предоставя услугата в съответствие с предвиденото в настоящите Общи условия.

Чл. 15. Доставчикът има право да получава всички дължими от потребителите суми за ползване на услугата.

Чл. 16. Доставчикът осъществява наблюдение на процеса по предоставяне на услугата, като при констатиране на технически проблеми следва да предприема мерки с оглед отстраняване на възникналите проблеми във възможно най-кратки срокове в зависимост от

Art. 14. The Provider shall provide the service in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions.

Art. 15. The Provider shall be entitled to receive all amounts due by the users for the use of the service.

Art. 16. The Provider shall monitor the process of provision of the service and, in the event of technical problems, shall take steps to remedy the problems encountered as soon as possible, depending on the technical specification of the particular problem.

Art. 17. (1) Users are notified and upon acceptance of these Terms and Conditions agree that the Provider is entitled at any time to change the content of the service by adding and/or removing one or more titles from the catalog of titles selected by the Provider to which they have been granted access.

(2) The users are not entitled to any claims in the event of removal of one or more titles from the catalog of titles selected by the Provider to which they have been granted access.

(3) The users are not entitled to any claims with a view to terminating the provision of the service from 01.11.2022, provided that after 01.05.2022 the provision of the service is terminated with the expiration of the current paid subscription period.

Art. 18. (1) Users are entitled to use the service and the access to the respective titles in compliance with the applicable legislation and as provided in these General Terms and Conditions.

(2) Users may not use the titles in any manner beyond those specified in these General Terms and Conditions, as well as for commercial purposes; may not: make the titles public, provide third parties with access to titles, record or otherwise retain copies of the titles, provide third parties in any way with copies of the titles, reproduce and/or distribute in any way the titles, and provide any third party any services related to the access to the titles.

(3) All acts of users contrary to the Terms and Conditions that have or might have the effect of violating the functioning of [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) website, of the service or the activity of the Provider, as well as

техническата спецификация на конкретния проблем.

Чл. 17. (1) Потребителите са уведомени и с приемането на настоящите Общи условия се съгласяват, че Доставчикът има право по всяко време да променя съдържанието на услугата, като добавя и/или премахва едно или повече заглавия от каталога от заглавия, избран от Доставчика, до които им е предоставен достъп.

(2) Потребителите нямат право на каквито и да е претенции в случай на премахване на едно или повече заглавия от каталога от заглавия, избран от Доставчика, до които им е предоставен достъп.

(3) Потребителите нямат право на каквито и да е претенции с оглед прекратяване предоставянето на услугата от 01.11.2022 г., при условие че след 01.05.2022 г. предоставянето на услугата е прекратено с изтичането на текущия платен абонаментен период.

Чл. 18. (1) Потребителите имат право да ползват услугата и предоставения им достъп до съответните заглавия при спазване на приложимото действащо законодателство и съгласно предвиденото в настоящите Общи условия.

(2) Потребителите нямат право да използват заглавията по начин, извън посочения в настоящите Общи условия, както и за търговски цели; нямат право да представят публично заглавията, да предоставят на трети лица възможност за достъп до заглавията, да записват или запазват по друг начин копия на заглавията, да предоставят на трети лица по какъвто и да е начин копия на заглавията, да възпроизвеждат и/или разпространяват по какъвто и да е начин заглавията, както и да предоставят на трети лица каквито и да е услуги, свързани с предоставения им достъп до заглавия.

(3) Всички действия на потребителите, противоречащи на Общите условия, които имат или биха могли да имат за последица нарушаване на функционирането на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg), на услугата или на дейността на Доставчика, както и действия, които водят или биха могли да доведат до нарушаване на права върху обекти на интелектуална и/или индустриална собственост или други права и законни интереси, ще бъдат смятани от Доставчика за нарушаване на настоящите Общи условия.

(4) В случай на нарушение на настоящите Общи условия, Доставчикът има право да предприеме незабавно спрямо съответния

actions that lead or could result in the infringement of intellectual property rights and/or industrial property rights or other rights and legitimate interests, will be deemed by the Provider to be in breach of these Terms and Conditions.

(4) In the event of a breach of these General Terms and Conditions, the Provider shall be entitled to take immediate action against the relevant user in accordance with the present General Terms and Conditions and the applicable legislation, including referral to the competent authorities.

Art. 19. (1) Users are not entitled in any way to transfer to third parties their rights or obligations or to grant third parties the possibility to exercise in whole or in part their rights arising from their relations with the Provider in connection with the use of the service.

(2) Users agree that the Provider has the right to transfer to third parties in whole or in part its rights and/or obligations regarding the relations with the users in connection with the provision of the service.

Art. 20. (1) Users have the right to request and receive information from the Provider about the conditions of use of the service.

(2) Users are entitled to notify the Provider at [voyo@btv.bg](mailto:voyo@btv.bg) about any problems they have identified regarding the use of the service (including errors, technical difficulties, etc.).

(3) The users are obliged to pay the due amounts for using the service, as determined by the Provider.

Art. 21. (1) Upon consent of the users, expressed by ticking a specific checkbox in the user's profile, users may receive messages from the Provider at the e-mail indicated upon the registration under Art. 5 relating to the service or VOYO internet video portal through which it is provided and other proposals and information about promotions, programs, activities, products and services as well as marketing activities of BTV Media Group EAD. If the users do not wish to receive such messages, they can enable the electronic link to automatically unsubscribe, which is indicated in the content of the respective e-mail, or deactivate the receipt of such messages by removing the checkbox from their profile.

потребител действията, предвидени в настоящите Общи условия и в приложимото законодателство, включително да сезира компетентните органи.

Чл. 19. (1) Потребителите нямат право по какъвто и да е начин да прехвърлят на трети лица свои права или задължения или да предоставят на трети лица възможност да упражняват изцяло или отчасти техни права, възникнали от отношенията им с Доставчика във връзка с използването на услугата.

(2) Потребителите се съгласяват, че Доставчикът има право да прехвърля на трети лица изцяло или отчасти свои права и/или задължения по правоотношенията с потребителите във връзка с предоставянето на услугата.

Чл. 20. (1) Потребителите имат право да искат и получават информация от Доставчика относно условията за ползване на услугата.

(2) Потребителите имат право да уведомяват Доставчика на електронна поща [voyo@btv.bg](mailto:voyo@btv.bg) за констатирани от тях проблеми, свързани с ползването на услугата (вкл. констатирани грешки, технически затруднения и други).

(3) Потребителите са длъжни да заплащат по определения от Доставчика начин дължимите такси за ползване на услугата.

Чл. 21. (1) При съгласие от страна на потребителите, изразено чрез поставяне на отметка в нарочен чекбокс в потребителския профил, потребителите могат да получават съобщения от Доставчика на електронната поща, посочена при регистрацията по чл. 5, отнасящи се до услугата или интернет видео портала „VOYO“, посредством който същата се предоставя, и други предложения и информация за промоции, предавания, програми, дейности, продукти и услуги, както и маркетингови активности на „БТВ Медиа Груп“ ЕАД. При нежелание за получаване на такива съобщения, потребителите могат да активират електронната връзка за автоматично отписване, която е обозначена в съдържанието на съответното електронно съобщение или да деактивират получаването на подобни съобщения чрез премахване на отметката от чекбокса в потребителския си профил.

(2) В случай че Доставчикът създаде форум във връзка с предоставянето на услугата, при използването му потребителите са длъжни да спазват действащото законодателство, правилата, установени от Доставчика за използването му и настоящите Общи условия,

(2) In the event that the Provider establishes a forum in connection with the provision of the service, when using it, the users are obliged to observe the applicable legislation, the rules established by the Provider about its use and the present General Terms and Conditions, not to infringe the rights, the legitimate interests, the honor, dignity, reputation and authority of the Provider, other users, and third parties; not to publish any obscene, defamatory, insulting, threatening or similar information and not to publish commercial, advertising, or other similar information.

Art. 22. (1) Users declare that the personal data and information they present to the Provider are up-to-date, true and complete and undertake to update the presented information in a timely manner.

(2) Users are informed that the personal information provided by them may be used by the Provider for the purposes of providing the service, and for the provision of the service the Provider shall have the right to collect, process, use and store data and information by which the users can be identified, including user name, e-mail address, three names, and any other information that users enter, use and provide upon registration under Art. 5, on the grounds of Art. 11, para. 4 or otherwise using the Service, subject to the Law on Personal Data Protection and other applicable legislation.

(3) Processing by the Provider of the personal data and information of the users shall be carried out in accordance with the "Privacy Policy when using BTV Media Group's service VOYO", published on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

## **VI. Intellectual Property**

Art. 23. (1) All titles accessed through the service represent works protected by copyright and related rights and contain objects of such rights.

(2) The website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) contains information, materials, functions, etc., which represent works protected by copyright and related rights and contain objects of such rights as well as objects of industrial property. The names of legal entities and sole proprietors, commercial brands, logos, trademarks, product names and service names and other similar objects of protected rights may be published on the internet site by the Provider or with its consent.

да не засягат правата, законните интереси, честта, достойнството, доброто име и авторитета на Доставчика, на други потребители, както и на трети лица; да не публикуват каквато и да било нецензурна, клеветническа, обидна, заплашителна или друга подобна информация, както и да не публикуват търговска, рекламна или друга подобна информация.

Чл. 22. (1) Потребителите декларират, че личните данни и информация, които предоставят на Доставчика са актуални, верни и пълни, и се задължават при промяна своевременно да актуализират предоставената информация.

(2) Потребителите са уведомени, че предоставената от тях лична информация може да бъде използвана от Доставчика за целите на предоставяне на услугата, като за предоставянето на услугата Доставчикът има право да събира, обработва, използва и съхранява данни и информация, чрез която потребителите могат да бъдат идентифицирани, вкл. потребителско име, адрес на електронна поща, три имена, и всяка друга информация, която потребителите въвеждат, използват и предоставят при регистрацията по чл. 5, на основание чл. 11, ал. 4 или по друг начин при ползването на услугата, при спазване на Закона за защита на личните данни и останалото приложимо законодателство.

(3) Обработването от Доставчика на личните данни и информация на потребителите се осъществява съгласно „Политика за поверителност при ползване на услугата VOYO на БТВ Медиа Груп ЕАД“, публикувана на интернет страницата на услугата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

## VI. Интелектуална собственост

Чл. 23. (1) Всички заглавия, достъп до които се предоставя чрез услугата, представляват защитени обекти на авторско право и сродни на авторското право права и съдържат обекти на такива права.

(2) Интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) съдържа информация, материали, функции и др., които представляват защитени обекти на авторско право и сродни на авторското право права и съдържа обекти на такива права, както и обекти на индустриална собственост. На посочената интернет страница могат да бъдат представени от Доставчика или с негово съгласие наименования на юридически лица и еднолични търговци, търговски марки, лога,

(3) The use of the service or an object under the preceding paragraphs in violation of the provisions of these General Terms and Conditions, in addition to breach of the agreements between the user and the Provider, may also constitute a violation of rights on objects that are subject to foreign intellectual and/or industrial property, as well as other rights and legitimate interests of the Provider and/or third parties. For any violation under this article, the respective user shall bear, at its own expense, all liability - civil, administrative or punitive - and payment of damages imposed by a competent authority to the persons concerned.

## VII. Responsibilities

Art. 24. (1) Users are responsible for the truthfulness and confidentiality of their usernames, passwords or any other data provided in connection with the use of the service under these General Terms and Conditions (including upon registrations, payments and the like).

(2) Users are responsible for all actions that are performed by them by using their username and password or by third parties in case the users have not informed the Provider according to para. 3.

(3) Users are obliged to notify the Provider immediately of any unauthorized access to the service by the use of their usernames and passwords, and whenever there is a risk of such use.

Art. 25. (1) The Provider shall not be liable for:

1. non-provision of the service, interruption or deterioration of the quality of the service, due to non-compliance with any of the parameters under Art. 7 and/or due to a reason beyond the control of the Provider;

2. the functionality of the user's data network, nor its hardware and software security;

3. the functionality and security of the public Internet network and the connectivity of the user's devices to it;

4. any damages to users in the event that the latter have not familiarized themselves in due time with the information posted on [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) about changes in the service or its manner of use, or in the event the users failed to receive such information due to

запазени знаци, наименования на продукти и услуги и други подобни защитени обекти на права.

(3) Използването на услугата или на обект по предходните алинеи в нарушение на разпоредбите на настоящите Общи условия освен нарушаване на договореностите между потребителя и Доставчика, може да съставлява и нарушение на права върху обекти, които са предмет на чужда интелектуална и/или индустриална собственост, както и на други защитени от закона права и законни интереси на Доставчика и/или на трети лица. За всяко нарушение по този член съответният потребител поема за своя сметка цялата отговорност - гражданска, административно-наказателна или наказателна и заплащането на наложените от компетентен орган обезщетения на засегнатите лица.

## VII. Отговорности

Чл. 24. (1) Потребителите отговарят за верността и опазването в тайна на своите потребителски имена, пароли или каквито и да било други данни, предоставени във връзка с ползването на услугата съгласно настоящите Общи условия (вкл. при регистрации, плащания и други подобни).

(2) Потребителите носят отговорност за всички действия, които се извършват от тях чрез използване на потребителското им име и парола или от трети лица, в случай, че потребителите не са уведомили Доставчика съгласно ал. 3.

(3) Потребителите са длъжни незабавно да уведомяват Доставчика за всеки констатиран случай на неоторизиран достъп до услугата чрез използване на техните потребителски имена и пароли, както и винаги, когато съществува опасност от такова използване.

Чл. 25. (1) Доставчикът не носи отговорност за:

1. непредоставяне на услугата, прекъсване или влошаване на качеството на услугата, дължащо се на неспазване на някой от параметрите по чл. 7 и/или вследствие на причина, намираща се извън контрола на Доставчика;

2. функционалността на мрежата с данни на потребителите, нито за нейната хардуерна и софтуерна обезпеченост;

3. функционалността и обезпечеността на публичната интернет мрежа и свързаността на устройствата на потребителите с нея;

4. каквито и да било вреди, възникнали за потребителите, в случай че последните не са се запознали своевременно с информацията,

unsubscribe from the receipt of electronic messages under Art. 21, para. 1;

5. the possible presence of "viruses" or other harmful consequences of the use of the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg);

6. the payment by users of sums for to use of the service due to a mistake on their part or any other reason due to their behavior;

7. the content of websites to which links posted on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) redirect;

8. the data specified by the user when registering for the use of the service, incl. pointing false data, and unauthorized access to the service by using third party's usernames and passwords;

9. other circumstances beyond the control of the Provider.

(2) The Provider shall not be liable for interruption of service or deterioration of its quality in case the user fails to fulfill its obligation related to the use of the service.

(3) For the purposes of these Terms and Conditions, "beyond the control of the Provider" shall mean any action or inaction by a user or third party, unavailability or malfunction of Internet connectivity or any other cause beyond the Provider's control, leading to loss of quality or interruption of the service, or the lack of access to the service, or the inability to use the service undisturbed, for reasons including but not limited to improper handling of equipment by a user or third party, failure of a user to fulfill an obligation in relation to the use of the service, force majeure and other circumstances not due to a reason for which the Provider is responsible.

Art. 26. (1) The Provider shall have the right to discontinue the provision of the service to users in the event that the latter breach their obligations related to the use and/or payment of the service, and the provision of the service may resume upon removal of the breach and the consequences thereof. In the cases under the previous sentence, the Provider notifies users of the termination of the service by sending a message to the e-mail specified in their profile.

(2) In case of violation of a provision of these General Terms and Conditions, the Provider shall also have the right to delete the registration under Art. 5 of the users at fault, after sending a message to the e-mail stated on their profile.

(3) In case of violation of a provision of the effective legislation or the present General Terms and Conditions and/or in case of violation of the rights and

публикувана на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg) за промени в услугата или в начина ѝ на ползване, или при неполуване от потребителите на такава информация поради отписване от получаване на електронни съобщения съгласно чл. 21, ал. 1;

5. евентуално наличие на „вируси“ или други вредоносни последици от използването на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg);

6. заплащане от потребителите на суми за използване на услугата поради грешка от тяхна страна или друга причина, дължаща се на тяхното поведение;

7. съдържанието на интернет страници, към които пренасочват връзки, разположени на интернет страницата [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg);

8. данните, посочени от потребителя при регистрацията му с оглед ползване на услугата, вкл. посочване на неверни данни, както и за неоторизиран достъп до услугата чрез използване на чужди потребителски имена и пароли;

9. други обстоятелства, намиращи се извън контрола на Доставчика.

(2) Доставчикът не носи отговорност за прекъсване на услугата или влошаване на нейното качество, в случай че потребителят е в неизпълнение на свое задължение, свързано с ползването на услугата.

(3) По смисъла на настоящите Общи условия „извън контрола на Доставчика“ е всяко действие или бездействие на потребител или трето лице, неналичност или неправилно функциониране на интернет свързаност, или каквато и да е друга причина, независеща от Доставчика, водеща до влошено качество или прекъсване на услугата, или до невъзможност същата да се ползва необезпокоявано вкл., но не само, поради неправилно боравене с техника и оборудване от страна на потребител или трето лице, неизпълнение на задължение на потребител във връзка с ползването на услугата, форсмажорно обстоятелство и други обстоятелства, които не се дължат на причина, за която Доставчикът отговаря.

Чл. 26. (1) Доставчикът има право да прекрати предоставянето на услугата на потребители, в случай че последните нарушават свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на услугата, като предоставянето на услугата може да се възобнови при отстраняване на нарушението и последиците от него. В случаите по предходното изречение Доставчикът уведомява потребителите за прекратяването на услугата чрез изпращане на

legitimate interests of third parties, the Provider is also entitled to:

1. take legal actions to prevent and/or terminate the violation committed by a user;

2. notify the competent authorities, including to provide them with the data of the respective user that the Provider has;

3. notify the holders of affected rights and legitimate interests of a violation committed by a user, incl. to provide them with the data of the respective user that the Provider has;

4. undertake other legal actions at its own discretion.

(4) The prepaid amounts for the period of termination of the service, respectively deletion of the registration in accordance with this Article shall not be subject to reimbursement.

#### VIII. Claims

Art. 27. (1) Each user has the right to make a claim to the Provider if the service cannot be used for reasons beyond the control of the Provider and for which the Provider is responsible.

(2) A claim is to be filed by the affected user in writing, within 24 hours from the moment when the reason for the complaint has arisen, to the following e-mail address: [voyo@btv.bg](mailto:voyo@btv.bg).

(3) The claim must contain at least the following information: what constitutes the complaint, when and under what circumstances it was established; evidence that the fee due for use of the service is duly paid for the access period in which the reason for the claim arose; a description of the technical parameters of the devices and the speed of the Internet connection of the user through which the service is used; other relevant facts and circumstances - at the discretion of the user.

(4) Upon receipt of a claim, the Provider shall initiate a claim procedure. In case that on the basis of the information received under para. 3, the claim is deemed to be justified, the Provider at its discretion shall provide the affected user with compensation consisting of provision of additional period of access to the service after the expiry of the subscription period paid by the user, corresponding to the length of the period during which the user could not use the service.

(5) Apart from the provision of compensation under para. 4, users are not entitled to other compensations

съобщение на електронната поща, посочена в потребителския им профил.

(2) При нарушаване на разпоредба на настоящите Общи условия, Доставчикът има право и да заличи регистрацията по чл. 5 на виновните потребители след изпращане на съобщение на електронната поща, посочена в потребителския им профил.

(3) В случай на нарушаване на разпоредба на действащото законодателство или настоящите Общи условия и/или при нарушаване на права и законни интереси на трети лица, Доставчикът има право и да:

1. предприеме законови действия за предотвратяване и/или преустановяване на нарушението, извършено от потребител;
2. уведоми компетентните органи, вкл. да им предостави данните на съответния потребител, с които Доставчикът разполага;
3. уведоми носителите на засегнати права и законни интереси за констатирано нарушение, извършено от потребител, вкл. да им предостави данните на съответния потребител, с които Доставчикът разполага;
4. предприеме други допустими от закона действия по своя преценка.

(4) Предплатените от потребителите суми, отнасящи се за периода на прекратяване на услугата, респ. заличаване на регистрацията съгласно предвиденото по-горе в настоящия член, не подлежат на възстановяване.

### **VIII. Рекламации**

Чл. 27. (1) Всеки потребител има право да отправи рекламация до Доставчика, в случай че услугата не може да бъде използвана поради причини, които не са извън контрола на Доставчика и за които Доставчикът отговаря.

(2) Рекламацията се подава от засегнатия потребител в писмен вид, в срок до 24 часа от момента, в който е възникнало основанието за нея, на следната електронна поща: voyo@btv.bg.

(3) Рекламацията трябва да съдържа задължително най-малко следната информация: в какво се състои оплакването, кога и при какви обстоятелства е констатирано; доказателство, че таксата, дължима за използване на услугата, е надлежно заплатена за периода на достъп, в който е възникнало основанието за рекламация; описание на техническите параметри на устройствата и скоростта на интернет връзката на потребителя, посредством които се ползва услугата; други, относими към случая факти и обстоятелства - по преценка на потребителя.

for damages caused by problems with using the service.

### **IX. Final provisions**

Art. 28. (1) These General Terms and Conditions shall be binding for the Provider and the users.

(2) The General Terms And Conditions are binding for users from the moment they are accepted. By registering at the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg), the user declares that it is familiar with these General Terms and Conditions, accepts them and is obliged to observe them.

(3) The General Terms and Conditions may be amended at the initiative of the Provider or in other cases provided for in the applicable legislation. The amended and/or supplemented General Terms and Conditions are published on the website [www.voyo.bg](http://www.voyo.bg).

(4) Within seven days from the date of publication of the relevant amendment of the General Terms and Conditions under para. 3, users have the right to object to the Provider in writing at the e-mail [voyo@btv.bg](mailto:voyo@btv.bg). In the event of an objection under the preceding sentence, the contract between the objected user and the Provider under which the service is used shall automatically be terminated upon the expiration of the seven-day period for objection to the amendments. Upon termination of the contract, the Provider will reimburse to the objecting users part of the prepaid subscription fee relating to the period after the termination of the contract in proportion to the days during which the user has used the service.

(5) In the absence of objection under para. 4 it is considered that the user agrees and accepts the changes to the General Terms and Conditions and undertakes to comply with them.

Art. 29. (1) All notifications and messages between the parties shall be made in writing. The written form is also considered to be met when the message is sent by e-mail.

(2) The e-mail address of the Provider for correspondence with the users is [voyo@btv.bg](mailto:voyo@btv.bg).

(3) Users specify an e-mail address for correspondence in their profile, messages sent to that address being considered as duly sent and accepted.

Art. 30. All disputes between the Provider and the users in connection with the provision and use of the service shall be settled by negotiation, by agreement between the parties, and if this proves impossible,

(4) След получаване на рекламация, Доставчикът открива рекламационна процедура. В случай че въз основа на получената съгласно ал. 3 информация рекламацията бъде преценена за основателна, Доставчикът предоставя на засегнатия потребител обезщетение, изразяващо се в предоставяне на допълнителен период на достъп до услугата, след изтичането на заплатения от потребителя абонаментен период, съответстващ и с продължителност на периода, през който потребителят не е могъл да използва услугата.

(5) Извън предоставянето на обезщетение съгласно ал. 4, потребителите нямат право на други обезщетения за настъпили за тях вреди, причинени от проблеми при използване на услугата.

#### **IX. Заключителни разпоредби**

Чл. 28. (1) Настоящите Общи условия са задължителни за Доставчика и потребителите.

(2) Общите условия имат задължителен характер спрямо потребителите от момента на приемането им. С регистрацията на потребител на интернет страницата [www.vooyo.bg](http://www.vooyo.bg) същият декларира, че е запознат с настоящите Общи условия, приема ги и се задължава да ги спазва.

(3) Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Доставчика или в други, предвидени в действащото законодателство случаи. Изменените и/или допълнени Общи условия се публикуват на интернет страницата [www.vooyo.bg](http://www.vooyo.bg).

(4) В срок до седем дни от датата на публикуване на съответното изменение на Общите условия съгласно ал. 3, потребителите имат право да възразят писмено пред Доставчика на e-mail [vooyo@btv.bg](mailto:vooyo@btv.bg). При наличие на възражение съгласно предходното изречение договорът между възразилият потребител и Доставчика, по силата на който се ползва услугата, се прекратява автоматично с изтичането на седемдневния срок за възразяване срещу измененията. При прекратяване на договора Доставчикът ще възстанови на възразилия потребител част от предплатената от него абонаментна такса, отнасяща се за периода след прекратяването на договора, пропорционално на дните, през които потребителят е ползвал услугата.

(5) При липса на възражение съгласно ал. 4 се счита, че потребителят е съгласен и приема промените в Общите условия и се задължава да ги спазва.

either party may refer the dispute for settlement to the competent Bulgarian court.

Art. 31. (1) The provisions of the effective legislation of the Republic of Bulgaria shall apply to matters not regulated in these General Terms and Conditions.

(2) If any of the provisions of these General Terms and Conditions are duly recognized as invalid, such invalidity shall not affect the other provisions of the General Terms and Conditions which remain in force and apply in the relations between the Parties.

*These General Terms and Conditions are effective from 01.06.2016, as amended on 20.08.2019, amended on .... 2021, last amended on 29.04.2022.*



Чл. 29. (1) Всички съобщения и уведомления между страните ще бъдат извършвани в писмена форма. Писмената форма се счита за спазена и когато съобщението е изпратено по e-mail.

(2) Адресът на електронната поща на Доставчика за кореспонденция с потребителите е voyo@btv.bg.

(3) Потребителите посочват адрес на електронна поща за кореспонденция в потребителския си профил, като съобщенията, изпратени на посочения адрес, се считат за надлежно изпратени и приети.

Чл. 30. Всички спорове между Доставчика и потребителите във връзка с предоставянето и ползването на услугата се решават чрез преговори, по споразумение между страните, а ако това се окаже невъзможно, всяка от страните може да отнесе спора за разрешаване от компетентния български съд.

Чл. 31. (1) По неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

(2) В случай че отделни разпоредби от настоящите Общи условия бъдат признати по надлежния ред за недействителни, тази недействителност не засяга останалите разпоредби на Общите условия, които остават в сила и се прилагат в отношенията между страните.

*Настоящите Общи условия са в сила от 01.06.2016 г., изменени и допълнени на 20.08.2019 г., изменени и допълнени на 18.05.2021 г., последно изменени и допълнение на 29.04.2022 г.*

Общите условия са утвърдени от: / The General Terms and Conditions are approved by:

.....  
.....  
Мартин Швехлак / Martin Švehlák  
Изпълнителен директор / Executive Director

Тонислав Попов / Tonislav Popov  
Изпълнителен директор / Executive Director

.....  
Господин Йовчев / Gospodin Yovchev  
Изпълнителен директор / Executive Director